

La mediación estratégica en la sociedad red: de lo local a lo global¹

Alberto Saco Álvarez
Universidad de Vigo
Facultad de Humanidades
Campus s/n
32004-Ourense
Tfno. 988-387265
FAX. 988-377951
e-mail: asaco@uvigo.es

Introducción.

Uno de los efectos más patentes de la globalización es la conexión entre lo local y lo global en todas las esferas de actividad social (económica, política y cultural). Sin embargo, esta conexión está sujeta a traducciones o traslaciones de materiales o recursos entre diversos lugares o contextos concretos a través de mediadores sociales (individuales o colectivos)². Su intervención en los flujos de información altera notablemente los resultados que para los contextos locales pueda tener el proceso de globalización. Las estrategias desplegadas desde afuera y desde arriba por agentes externos al sistema local generan con frecuencia conflictos o pretenden ejercer el control sobre los recursos locales. El desarrollo de una capacidad de mediación estratégica permite a los agentes locales una mayor autonomía y un mayor control de sus recursos. Esto permitirá en última instancia confrontar, negociar e incluso llegar a acuerdos considerados beneficiosos para la comunidad local. El desarrollo de agencias y de técnicas de mediación sistémica permitiría una mayor maximización del beneficio por parte de los actores locales en su contacto con los procesos globales y un funcionamiento más racional (en términos de la teoría comunicativa de Habermas) de las transacciones. El principal objetivo de éstas sería convertir juegos de suma 0 en juegos de suma no 0, o pasar del conflicto o de la tentativa de dominación a una dinámica de cooperación. Para ello se propone un modelo sistémico transaccional de análisis e intervención, herramientas de diagnóstico y técnicas para generar contextos en los que sea posible la cooperación, reduciendo la entropía del sistema y potenciando la energía creativa del conflicto.

Justificación y fundamentos teóricos del modelo

El modelo sistémico-transaccional propuesto (Saco, 2000) tiene su origen en la necesidad de construir métodos de trabajo operativos para la aplicación del conocimiento teórico sociológico a la intervención en procesos de cambio social. No se trata en ningún caso de hacer posible una ‘ingeniería social’ en la acepción utilizada por Gouldner (1965) sino de buscar la manera en que los diferentes

¹ Este trabajo fue presentado en forma de comunicación en el VII Congreso de Sociología de Salamanca en Septiembre de 2001.

² Para un enfoque situacionista que evite el reduccionismo tanto estructuralista como psicologicista, disolviendo el dilema entre la determinación de lo local y lo global y permitiendo la aplicación de conocimiento micro-sociológico, véase Sibeon (1991). En el texto de referencia se habla de esta ‘traducción de materiales’.

actores implicados en el proceso de cambio puedan definir sus estrategias de la manera más satisfactoria posible en función de sus intereses facilitando la conciliación de los mismos mediante la intervención o mediación en las transacciones. En lugar del enfoque ingenieril, un enfoque clínico apoyado por técnicas concretas de análisis e intervención parece ser un instrumento imprescindible para ejercer las tareas de mediación entre los diferentes colectivos o sistemas sociales. Su aplicación no sólo se circunscribe a la mediación entre sistemas locales y globales sino que también sería posible en todos aquellos procesos de cambio en los que existen intereses contrapuestos a conciliar (principalmente innovaciones organizativas y productivas, procesos de desarrollo comunitario, innovaciones en sistemas de bienestar). La finalidad de la mediación no es reducir el conflicto sino conseguir que el reconocimiento de éste por parte de los agentes sociales y una cierta ‘comprensión comunicativa’ (facilitada por la mediación) haga el conflicto más productivo a través del mantenimiento de una cierta ‘tensión creativa’. La búsqueda y facilitamiento de un intercambio de información lo menos ‘distorsionado’ posible sería el principal medio para lograr el mantenimiento de los flujos comunicativos y la comprensión comunicativa aún en contextos conflictivos³. Para ello es necesario contener los intentos de imponer el discurso propio por parte de los agentes que participan en mayor medida de una posición de poder y potenciar los discursos alternativos al discurso dominante.

Las fuentes del modelo propuesto son:

- 1) Las **teorías de la decisión racional** de Olson (1971/1992) y Axelrod (1984/1986) corregidas por el concepto de ‘racionalidad limitada’ de Simon (1989) y por la consideración de las limitaciones internas al comportamiento racional derivadas de la estructura de personalidad de los individuos. De esta forma se explicaría la **tendencia a la cooperación entre individuos y colectivos** con o sin una autoridad que regule las transacciones.
- 2) La **teoría de redes y de conjuntos de acción** como explicación de **los contextos sociales y estructuras previas a las interacciones** entre individuos o colectivos y de **los nuevos escenarios resultantes de la interacción continuada** que los mismos actores generan desde el punto de vista del análisis estratégico organizacional de Friedberg (1997), conectando así lo micro y lo macro social, el individuo y el conjunto de relaciones sociales o sistema social.
- 3) La **teoría sistémica** desarrollada inicialmente por Parsons en el *Sistema social* (1959/1966) y más recientemente por Luhmann (1984/1998) como marco teórico para la definición del concepto de sistema social y entorno.
- 4) La **teoría del análisis transaccional** de Berne (1961), recientemente desarrollada y divulgada por el matrimonio Harris (1998) como esquema explicativo de los **distintos tipos posibles de transacción y mediación transaccional** a partir de la estructura del sistema de personalidad propuesta, y extrapolando dicha pauta estructural al sistema social a través de la red social, considerando sus consecuencias para la estructuración de rutinas y contextos de acción social .

³ Esto se enmarcaría dentro de la teoría de la acción comunicativa de Habermas (1987) como elemento normativo metasociológico o de filosofía social que orienta el modelo que, por su naturaleza aplicada, requiere un sentido del que estarían exentos enfoques de tipo positivista o ingenieriles.

La superposición de elementos conceptuales de estas teorías daría lugar a una proposición teórica compuesta por las siguiente premisas:

- A) Los individuos (y colectivos) interactuamos o efectuamos transacciones entre nosotros ejerciendo una racionalidad estratégica limitada y potenciada:
 - 1) internamente, por nuestra estructura de personalidad
 - 2) externamente, por nuestra posición relativa en los contextos sociales o escenarios en los que interactuamos, la estructura social patente en forma de red social y su actualización como conjunto de acción.
- B) Estas transacciones constituyen la fuente y origen de nuevos escenarios o contextos sociales, modificando los equilibrios dinámicos al interior de un sistema social o entre este sistema y su entorno.
- C) Es posible analizar esta dinámica transaccional entre individuos y colectivos e intervenir en ella desde el rol de mediador con la finalidad de potenciar una comunicación lo menos distorsionada posible que convierta al conflicto en fuente de cambio.

La aplicación de este modelo teórico al análisis (y mediación) de las transacciones que tienen lugar entre los sistemas sociales locales y el sistema global puede aportar conceptos (teóricos y operativos) y métodos a la tarea llevada a cabo por determinadas agencias de desarrollo que actúan como agentes mediadores entre lo local y lo global. Esta mediación tendría por objeto potenciar los discursos (plurales por su variedad) de lo local frente al discurso único de la globalización, potenciando un mayor control por parte de la comunidad local de sus recursos económicos, políticos y sociales a través de su conexión a la red global por medio de las agencias mediadoras.

Operativización del modelo.

La formalización del modelo teórico parte de la extrapolación del modelo tripartito de estructura de personalidad utilizado por el análisis transaccional a la estructura social. El análisis transaccional considera la estructura de personalidad configurada por tres elementos básicos: Padre, Niño y Adulto (P, N y A). En ellos residen las esferas normativa, expresiva y reflexiva respectivamente⁴. En función de estos tres componentes establecemos transacciones con otros individuos. Es por esto que nuestra estructura de personalidad limita en cierta medida el grado y tipo de interacción que desarrollamos con los demás. La transacción es la unidad mínima de relación social, el equivalente al concepto de interacción.

⁴ Estas tres esferas se corresponderían aproximadamente con el esquema BDI (creencias, deseos e intenciones) utilizado en inteligencia artificial.

Las transacciones que llevamos a cabo pueden ser de dos grandes tipos: complementarias y excluyentes o cruzadas. Las **transacciones complementarias** se caracterizan por la reciprocidad y por el mantenimiento de la comunicación. Una transacción iniciada en una dirección es correspondida en esa misma dirección en sentido inverso. Estaría representada por una doble flecha (ver figura 1). La principal consecuencia de este tipo de transacción es que en la medida en que tienden a mantenerse en el tiempo tienen la facultad de establecer rutinas y contextos sociales. Por el contrario, las **transacciones excluyentes o cruzadas** se caracterizan por la interrupción de la comunicación y por la no-reciprocidad. A una transacción en una dirección determinada le sucede otra en distinta dirección y sentido (ver figura 2).

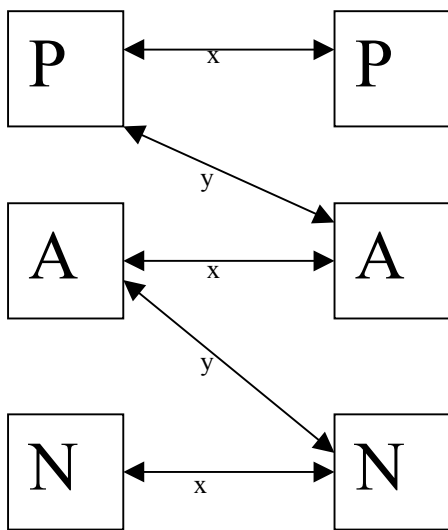


Figura 1: Transacciones complementarias (x, simétricas; y, asimétricas)

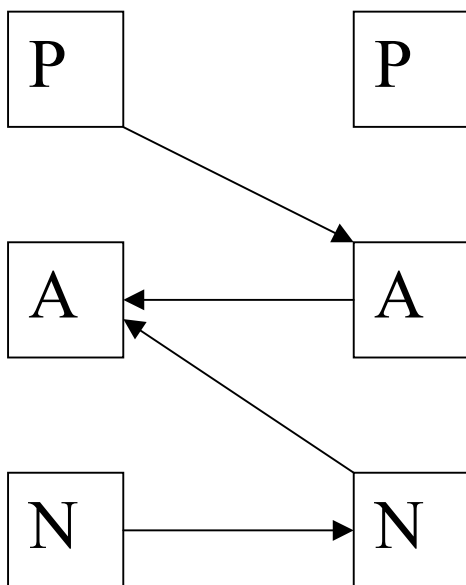


Figura 2: Transacciones excluyentes o cruzadas

Además, dentro de lo que son las transacciones complementarias se podría hacer una segunda distinción entre transacciones simétricas y asimétricas. Las simétricas son las que ponen en relación a componentes semejantes (P-P, A-A, N-N). Se trata básicamente de relaciones igualitarias en las que ambos individuos salen gratificados y ambos ganan. Las asimétricas ponen en relación a componentes distintos (P-A, A-N, P-N). Y aunque la gratificación también es mutua suele suponer una ligera ventaja a favor de uno de los individuos. Se trataría de relaciones desigualitarias de las cuales la más significativa sería la P-N, una relación estable de dependencia.

Esta modelización de la estructura de personalidad y de las transacciones entre individuos presenta un cierto isomorfismo con el modelo utilizado por la teoría de redes sociales. Éste también parte de una estructura tripartita de la red social en función de los distintos roles adoptados por los elementos más relevantes de la red. Los componentes principales de una red social son clasificados en Foco, Mediador y Líder de opinión (F, M y L en figura 3). En ellos reside en mayor medida el componente normativo, reflexivo y expresivo de la acción social, respectivamente y las transacciones desarrolladas entre ellos estaría regidas por las pautas que modeliza el análisis transaccional tanto al interior del sistema como en su relación con el entorno. En el caso de la relación entre sistema local y sistema global las relaciones posibles vendrían configuradas por esta estructura y cualquier proceso de mediación puede ser entendido de acuerdo con ella. Es posible identificar los distintos discursos defendidos desde cada una de las posiciones de la red como discursos del Padre, del Adulto o del Niño. Generalmente, hay una correspondencia entre el tipo de discurso y el punto de la red social del que parten con mayor frecuencia. Las normas, principios, imperativos, parten con mayor frecuencia del Foco. Las operaciones de cálculo y medición, las opiniones y las deliberaciones de tipo técnico y los intentos de conciliación de intereses proceden con mayor frecuencia del ámbito del mediador. Las demandas, deseos, expresiones de necesidades e ilusiones colectivas, fluyen con mayor frecuencia desde los líderes. Al interior del sistema, el mediador trata de conciliar la norma social (sea esta de tipo tradicional o de tipo legal-racional) con los deseos y necesidades de la población. Al exterior del sistema local, el mediador trata de conciliar los principios morales y normativos y necesidades de éste con los mismos componentes del entorno social o sistema global. Esto configura una tipología de las **modalidades de mediación**. Puede ser una *mediación de tipo vertical*, que sería aquella que pone en contacto al interior del sistema los deseos y necesidades de los sectores de base expresados a través de sus líderes de opinión; puede ser una *mediación de tipo horizontal*, poniendo en contacto elementos al mismo nivel de dos sistemas sociales (F-F, M-M, L-L) o bien puede tratarse de una *mediación en diagonal*, que ponga en relación elementos distintos de distintos sistemas (F-M, F-L, M-L). La mediación vertical trabaja con la dimensión estructurante arriba-abajo; la horizontal en el eje dentro-fuera; la diagonal, con ambas a un tiempo. Estas tres modalidades pueden observarse en las figuras 4, 5 y 6.

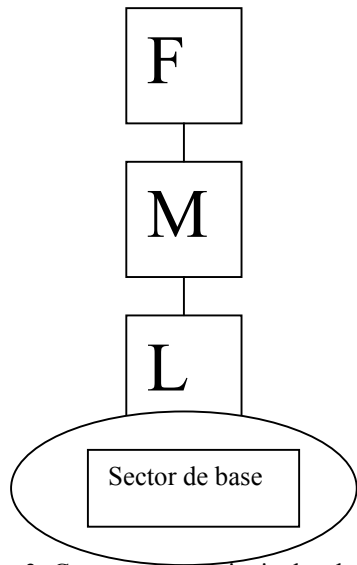


Figura 3: Componentes principales de una red social

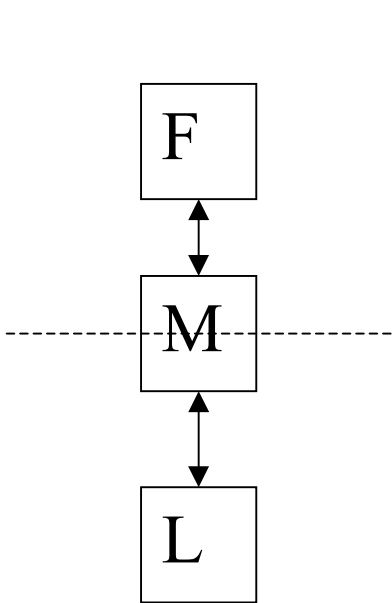


Figura 4: Mediación vertical

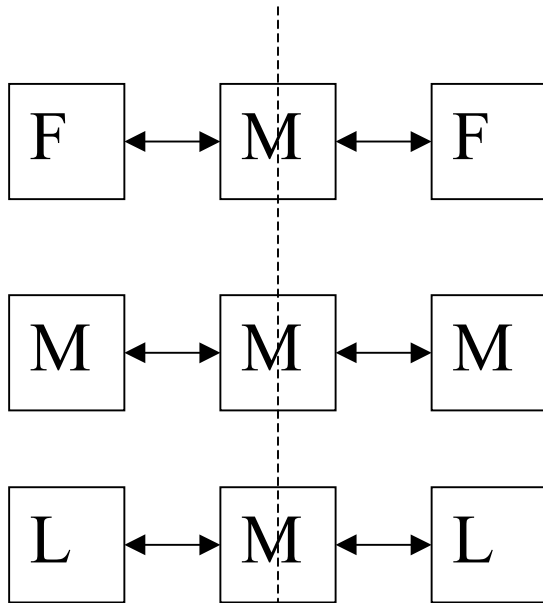


Figura 5: Mediación horizontal

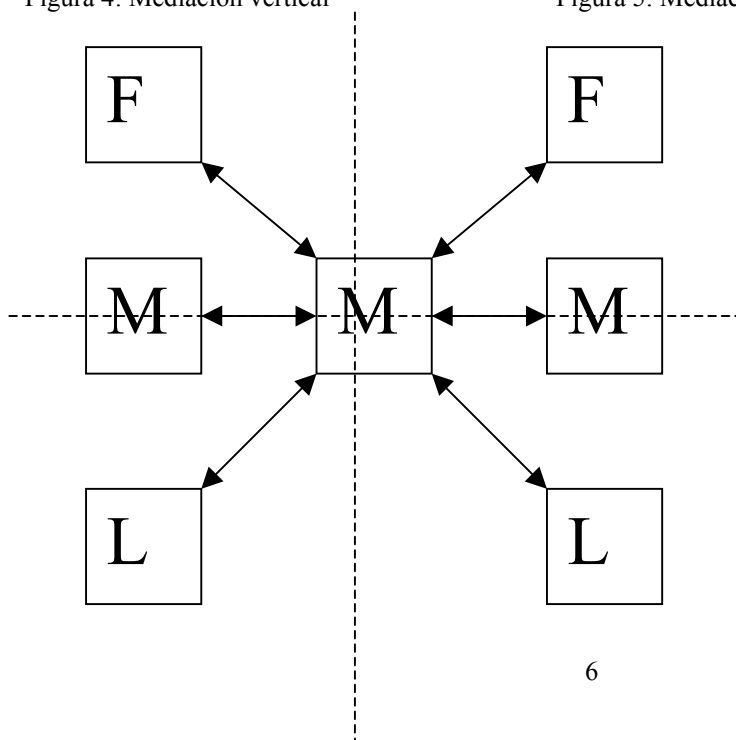


Figura 6: Mediación diagonal

En cualquiera de las modalidades de mediación el papel del mediador consiste en traducir materiales de un contexto a otro, de lo global a lo local y de lo local a lo global, haciendo visibles y comprensibles los deseos intenciones y creencias de unos y otros. Toda creencia, deseo o intención puede ser transmitida de uno a otro sistema mediante la oportuna traducción, que no es otra cosa que una doble transacción. El ejemplo más claro es cuando el mediador convierte transacciones potencialmente excluyentes en transacciones complementarias. Por ejemplo, cuando a una transacción P-N que trata de someter los deseos del otro colectivo a las normas de funcionamiento del sistema global (o de ciertas organizaciones de ámbito global), recriminándole su comportamiento. El mediador puede mantener la comunicación entre ambos sistemas ‘traicionando’ parte del contenido de la norma eliminando de ella toda connotación crítica o compulsiva y ofreciéndola al sistema local como una posible opción y no como una imposición ante la que no cabrían más que dos respuestas: la sumisión o la rebeldía (recibiendo la transacción inicial desde A y transmitiéndola de A a A dentro del sistema local como consta en la figura 7). De esta forma se posibilita la conciliación y se transforma una transacción netamente asimétrica en otra donde la asimetría es reducida por la racionalidad, agregando reflexividad al proceso. Esto aumenta sin duda la capacidad de decisión de las comunidades locales.

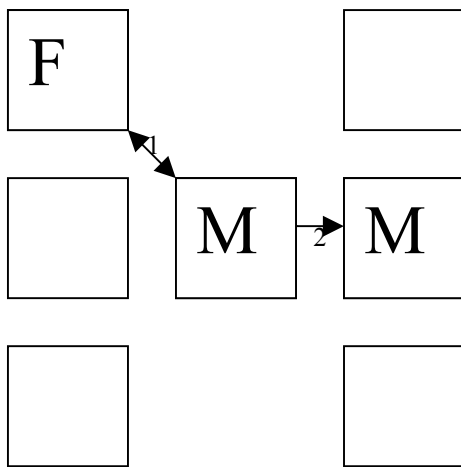


Figura 7: Doble transacción o traducción

Ahora bien, no se puede soslayar el hecho de que el mediador no carece asimismo de su propio sistema de valores y sus propias necesidades. Ello nos remite directamente a dos cuestiones: el sesgo cultural del mediador y el reconocimiento y protección que debe conllevar su estatus para poder ejercer de manera eficiente estas funciones. Por ello es que habría que hablar de mediadores integrados en agencias de carácter híbrido que protejan a sus miembros. Otra cuestión pendiente es la de las diferencias

de escala, de poder y de organización existentes entre comunidad local y sistema global. Lo cual remite al funcionamiento en red de las agencias de mediación.

El sesgo cultural del mediador es algo inevitable. Evidentemente existe algo así como la cultura de la mediación o un sistema de valores asociado al rol de mediador (Six, 1997), pero es difícil considerarlo superior ni siquiera como independiente de uno más amplio. Y para poder traducir de un tipo de registro a otro es necesario de alguna forma participar de ambos. O se está en presencia de individuos con un registro cultural híbrido entre lo local y lo foráneo o de agencias de mediación que reúnan individuos de distinta procedencia cultural y cuya cohesión dependa de este sistema de valores que sólo entonces estaría por encima de las diferencias culturales. El mestizaje cultural, ya sea en clave individual o colectiva, parece ser la clave. En cuanto a la protección de las necesidades del mediador (la protección de su trabajo, de su vida y de su integridad profesional) la agencia como organización parece ser la única manera de garantizar dicha protección. Esta protección es directamente proporcional al grado de influencia global que pueda tener la agencia de mediación. Así, una ONG que cuente o bien con ramificaciones o bien con contactos a escala mundial cuenta con una mayor capacidad para proteger y garantizar el trabajo de sus miembros. Esto nos lleva al funcionamiento en red de las agencias de mediación y a su capacidad para potenciar a las comunidades locales frente a las estrategias globales.

En primer lugar, caben dos escenarios de partida según el nivel de organización alcanzado por la comunidad local. Una comunidad desorganizada y sin mediadores endógenos cae más fácilmente bajo las estrategias de las organizaciones globales siendo subsumidas y aculturadas con mayor celeridad. En estos casos la mediación es vertical, comunicando las normas del sistema global al interior del sistema ya que el sistema local ha desaparecido como tal o ha dejado de diferenciarse de su entorno. El foco de poder local pasa con frecuencia a una posición de mediación en forma de patronazgo al servicio de los intereses antes 'foráneos'. La agencia de mediación puede participar en la reorganización del sistema local ocupando el lugar del mediador (directamente o formando mediadores endógenos) y reforzando la identidad cultural del sistema local⁵, recuperando los notables locales la legitimidad necesaria para ejercer desde una posición de foco o bien desplazando a los notables a la posición de líderes de opinión. En este segundo caso se da lugar a la integración en la red global del sistema local en forma de sector de base no diferenciado del entorno (ver figuras 8 y 9)⁶.

En presencia de una comunidad organizada, la mediación se produce entre dos sistemas desiguales en poder, escala y organización. A la mediación entre sistema local y sistema global hay que añadir la ya citada conexión en red con otras agencias de mediación y la conexión entre diferentes sistemas locales con el mismo tipo de problemática, facilitando asimismo su funcionamiento en red. De esta manera la integración en la red global se hace en condiciones de poder confrontar deseos, intenciones

⁵ La importancia de la cultura para el desarrollo local está recogida en una reciente publicación de Máximo Díaz Casanova (2000).

⁶ De cualquier forma, en ambos casos se produce un efecto de mediación que trata de introducir con éxito los discursos que fluyen de manera ascendente desde los individuos y colectivos locales hacia la red e

y creencias diferentes, quebrando así la unicidad del discurso global y facilitando una acción comunicativa global más equilibrada y emancipadora.

Una vez expuesto el modelo formal y el marco teórico en el que definimos la acción mediadora, habría que dar cuenta de los métodos de recogida de información, diagnóstico, negociación y evaluación de la mediación.

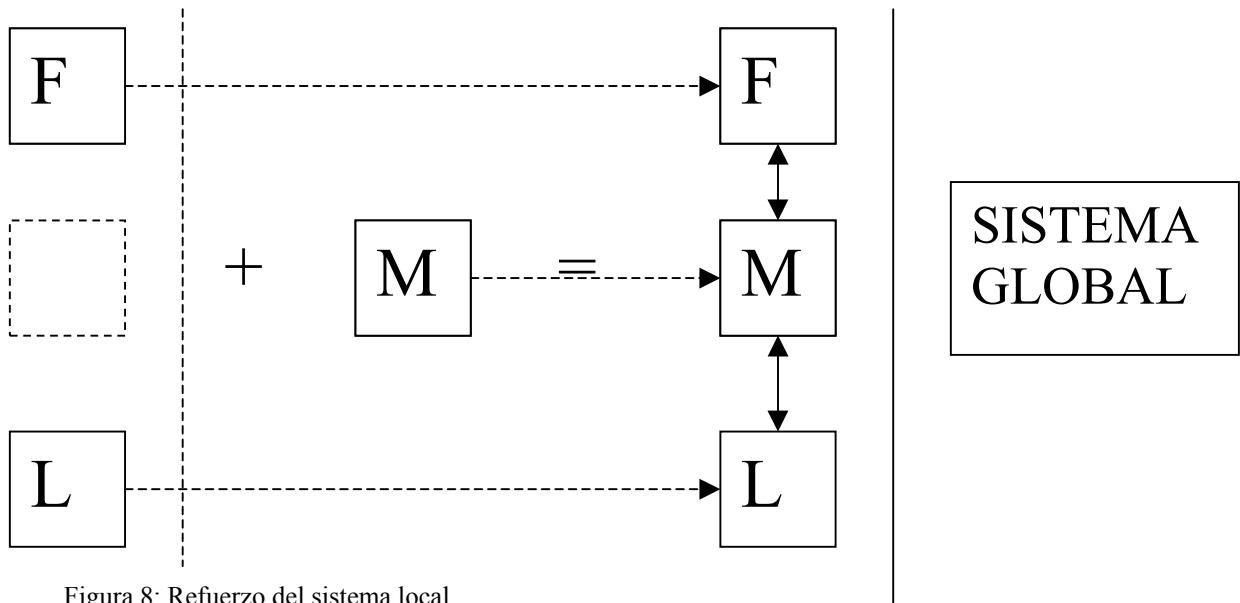
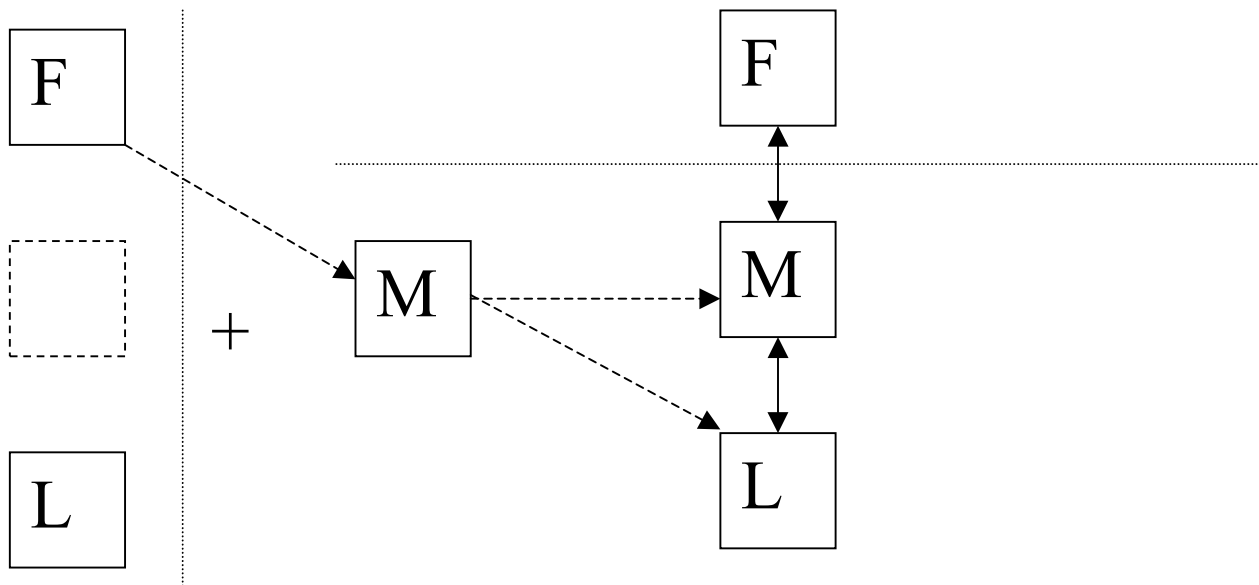


Figura 8: Refuerzo del sistema local



instituciones globales, dando así una mayor cabida a una suerte de 'pluralismo institucionalizado' (Berger y Luckmann, 1997).

Figura 9: Absorción del sistema local y mediación vertical

Recogida de información y diagnóstico

Partiendo del modelo sistémico-transaccional propuesto, la recogida de información tiene por objeto registrar los discursos provenientes de cada una de las esferas de acción social del sistema global, y evaluar su compatibilidad o incompatibilidad con aquellos registrados en el sistema local. Asimismo se hace necesario registrar la densidad de relaciones entre los elementos de cada sistema y sus conexiones con otros sistemas a través de su red social externa. Esto se puede realizar mediante la técnica de la entrevista a los elementos más relevantes o representativos de la red social implicada en cada problemática concreta. Por ejemplo, ante la intención de una empresa maderera multinacional de llevar a cabo la explotación de los montes comunales, una agencia de desarrollo local puede registrar los discursos respecto al tema provenientes del foco de poder local (políticos, empresarios, etc.), de los mediadores endógenos (si los hay) tales como técnicos, profesionales y de los líderes de opinión locales (líderes de asociaciones, personajes notables). Se puede evaluar la coherencia interna al sistema local de estos discursos y considerar la existencia de un tipo de conjunto de acción. Una mayor relación entre foco y mediadores supone el predominio de un conjunto de acción gestionista; la mayor relación entre foco y líderes (en ausencia de mediadores) supone la existencia de un conjunto de acción populista; la interacción entre todos los elementos de la red local presupone la existencia de un conjunto de acción ciudadano. Hay que valorar no sólo la estructura interna de la red sino también el contenido del discurso: si es favorable o no a las intenciones del sistema global y qué tipo de componente predomina en el discurso (normativo, reflexivo o expresivo). La misma operación habrá que llevarla a cabo (previamente) con los agentes exógenos. Una forma de diagramarlo para visualizarlo mejor es ubicar los discursos del Padre, del Niño y del Adulto que provienen de los respectivos Focos, Mediadores y Líderes de opinión (ver figura 10). Por supuesto, no hay que descartar el hacer una valoración de las propias motivaciones del mediador, de sus creencias, intenciones y deseos⁷.

A partir de un diagrama de este tipo podemos comenzar a establecer compatibilidades entre los distintos agentes (endógenos y exógenos) y prever las conexiones y alianzas más probables. Una forma operativa de hacerlo es escribir al pie de cada casilla el discurso o enunciado correspondiente a los componentes registrado en cada agente.

Otra herramienta de diagnóstico muy útil para estimar el tipo de mediación (y el perfil del mediador requerido) puede ser el uso del simulador social para ubicar los elementos de la red en dos ejes (conformidad y formalización del discurso) y prever las transacciones más probables y la mayor densidad transaccional en la red en función de la proximidad de las posturas que defienden y de la posición que ocupan los distintos agentes (Saco, 2001).

Una vez hecho esto estaríamos en situación de poder diagramar la situación y diseñar una estrategia de mediación entre sistema local y global teniendo en cuenta los respectivos conjuntos de acción, el sentido de los discursos y la esfera en que se sitúan.

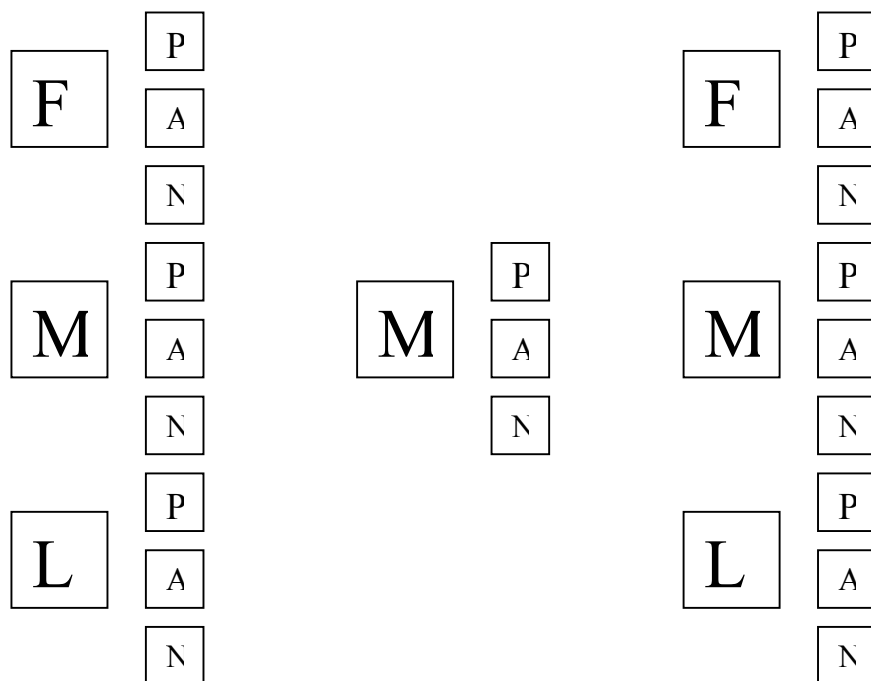


Figura 10: Discursos de los distintos nodos de los sistemas local y global

Negociación y conciliación de contenidos

Si bien la negociación es un arte, no es menos cierto que puede ser ejercida de manera sistemática. Esta sistematización parte de un modelo de diagnóstico (implícito o explícito) con una base teórica previa⁷. El diagnóstico previo, con la selección de información y la articulación de la misma que supone, facilita enormemente la tarea en cuanto encausa los esfuerzos de la mediación hacia metas operativas concretas, como conciliar el discurso del Padre del Foco de poder local con el discurso del Padre del Foco de poder global, o el Niño del Mediador local con el Niño del Mediador global. El objetivo, en cualquier caso, es facilitar el intercambio de información entre los dos sistemas y entre todos

⁷ Ronald Lippit en su célebre texto sobre el cambio planificado sostenía que para establecer una relación de cambio era necesario no sólo evaluar las capacidades y motivaciones del sistema-cliente sino también las del propio agente de cambio (Lippit et alia, 1958).

⁸ El texto de Raiffa, *El arte y la ciencia de negociar* (1982), prescinde aparentemente de estos presupuestos teóricos y se centra en la compatibilización de contenidos. Independientemente de que no se explicita una teoría previa, el modelo de Raiffa acaba implicando una cierta sistematización (puede que más intuitiva, en consonancia con el título del libro) en cuanto a catalogación de escenarios, opciones y estrategias.

los nodos de las respectivas redes a fin de que se hagan explícitas para el mayor número de agentes los deseos, intenciones y creencias de los demás agentes, comenzando por los más próximos en cuanto a posición en la red y tipo de discurso y terminando por los más lejanos. A la vez que se intercambian discursos es posible ir urdiendo transacciones complementarias mediante las oportunas traducciones (si son necesarias). Esto, a medio plazo, introduce reflexividad en la red, exponiendo a revisión racional no sólo los enunciados del otro sino los propios y eliminando (o reduciendo) en última instancia ruido y entropía en el sistema, fruto de la distorsión de la comunicación por los respectivos discursos legitimadores y que tienen como principal consecuencia la incomprensión y la búsqueda de la victoria en un juego de suma 0, con resultados inciertos para los respectivos participantes. Si, por ejemplo, se percibe el entorno como hostil, es más probable que se despliegue una mayor hostilidad a la que el otro sistema dará una respuesta. Poca importancia tendrá después quién comenzó el conflicto⁹.

⁹ El hecho es que la profecía se cumple a sí misma como bien exponía Merton (1949/1992) o como más recientemente revela el constructivismo radical encabezado por Watzlawick (1998).

Para esta fase de la acción mediadora es útil no sólo es esquema de Raiffa sino también la teoría del juego del análisis transaccional que describe Berne en *The games we play* (1966). El 'juego' del mediador debe ser interrumpir los juegos y trasladar los intercambios al terreno de la racionalidad. Estos juegos están inscritos en un triángulo dramático 'salvador/víctima/perseguidor'. A cada nuevo movimiento los jugadores pasan de un vértice a otro y el juego sigue, con una cierta gratificación a corto plazo para los jugadores. El mediador ha de ser el primero en dejar de jugar, en salirse del triángulo dramático y transferir a los respectivos sistemas nuevas posiciones o maneras de afrontar las relaciones con los otros elementos de los respectivos sistemas: de 'salvador' a 'ayudador', de 'víctima' a 'perjudicado' y de 'perseguidor' a 'confrontador'. Asimismo debe hacer visibles a cada uno de los jugadores las probables consecuencias de sus actos, introduciendo reflexividad (y una mayor racionalidad) a la acción, crear situaciones en las que los jugadores se vean obligados a interactuar o hacer visible que la interacción se va a prolongar en el futuro. En última instancia, apoyándose en la red externa de que disponga el propio mediador (o agencia de mediación) se pueden incluir amenazas de sanciones a quién trate de sacar ventaja en las negociaciones debido a su posición de mayor fuerza (generalmente las organizaciones del sistema global)¹⁰.

Evaluación

Para evaluar los resultados de una mediación sin tener que esperar a que se produzcan cambios tangibles, es necesario proceder a repetir el diagnóstico previo y comparar los resultados. Para ello podemos diagramar de nuevo las distintas posiciones y comparar los enunciados que fluyen de cada una. También es posible comparar la densidad relacional entre los distintos agentes y comprobar en qué medida los flujos transaccionales se han fortalecido o debilitado al interior o entre sistemas y considerar el tipo de transacciones detectadas, complementarias o excluyentes¹¹. En general, una mayor presencia de

¹⁰ Estas son básicamente las técnicas que recomienda Axelrod en *La evolución de la cooperación* (1984/1986) para fomentar la cooperación: intensificar las interacciones, desarrollar la consideración hacia los otros jugadores (generalmente haciéndoles ver que están 'condenados' a convivir). La medida más radical sería cambiar el sistema de pagos por colaborar o no colaborar, lo cual implica una cierta capacidad de coerción que el mediador por sí solo no tiene pero que puede encontrar en el apoyo de otras agencias de mediación, organismos internacionales, movimientos sociales, etc.

¹¹ Actualmente, se está desarrollando un protocolo para la medición de las transacciones con una metodología cuantitativa, de forma que se pueda operativizar tanto el diagnóstico como la evaluación sobre bases estandarizadas. Esto no significa que la metodología cualitativa tenga menor validez, pero se considera necesario complementarla con métodos más 'duros' y de más fácil verificación aunque menos flexibles y ricos en cuanto a análisis.

transacciones complementarias y especialmente aquellas en las que esté presente el componente reflexivo (A) es un resultado coherente con el objetivo fijado de incrementar la racionalidad de los sistemas.

Especialmente importante también es diagramar las nuevas relaciones estables que hayamos podido potenciar entre los sistemas locales y la red global como manera de fortalecer la autonomía de estos. Si los resultados muestran una mayor densidad comunicativa con el entorno en forma de transacciones complementarias simétricas, la mediación habrá conseguido el objetivo de fortalecer el sistema local. Si, por el contrario, las conexiones con el entorno se basan más en transacciones complementarias asimétricas se habrá favorecido la absorción del sistema local tal y como aparece en la figura 9 lo cual implicaría la reducción del conflicto en función del sometimiento de un discurso a otro. Finalmente, si las conexiones con el entorno se presentan con mayor frecuencia en forma de transacciones cruzadas, ello quiere decir que la mediación no ha conseguido reducir ni extraer el potencial creativo al conflicto.

Esta información puede ser sistematizada en dos ejes: nivel de potenciación de la autonomía del sistema local y nivel de conflicto. Un éxito integral de la mediación supondría el incremento de la autonomía local y la reducción del conflicto con el entorno. Esto se verificaría por la mayor densidad transaccional entre los agentes al interior del sistema local y un incremento de las transacciones complementarias simétricas con el entorno. Por el contrario, el peor resultado sería una menor densidad relacional interna y la proliferación de transacciones cruzadas o complementarias asimétricas con el entorno. Entre ambas situaciones cabe un continuo de posibilidades (ver cuadro 1). La idea es que el refuerzo del sistema local no tiene por qué conllevar una reducción (ni un incremento) del conflicto con el entorno. La cooperación con el entorno tampoco implica una menor autonomía a menos que esta cooperación esté basada en transacciones asimétricas. En general, las transacciones asimétricas con el entorno favorecen una menor autonomía y una mayor cooperación. Y viceversa, las transacciones asimétricas al interior del sistema favorecen una mayor autonomía y menos cooperación con el entorno. Las transacciones cruzadas con el exterior refuerzan relativamente la autonomía del sistema local y las cruzadas al interior refuerzan la cooperación con el entorno.

Cuadro 1.- Escenarios según transacciones predominantes al interior/exterior del sistema local

Al interior	Al exterior	Autonomía	Cooperación
Complementarias simétricas	Complementarias simétricas	++	++
Complementarias asimétricas	Complementarias simétricas	+	++
Complementarias simétricas	Complementarias asimétricas	++	+
Complementarias asimétricas	Complementarias asimétricas	+	+
Cruzadas	Complementarias simétricas	-	++
Complementarias simétricas	Cruzadas	++	-
Cruzadas	Complementarias asimétricas	--	+
Complementarias asimétricas	Cruzadas	+	--
Cruzadas	Cruzadas	--	--

Conclusiones y discusión

El modelo sistémico-transaccional aquí expuesto presenta limitaciones teóricas emergentes de la estructura del sistema de análisis propuesto y de su relación con el entorno tradicional de la disciplina sociológica e isomórficas en cierta medida con la estructura del sistema social y su entorno¹². El modelo de análisis e intervención está restringido a la esfera comunicativa de la acción social. El estudio del sistema de flujos transaccionales (o sistema transaccional) abarca todo tipo de transacciones dentro de un sistema social, lo cual comprende transacciones dentro de los subsistemas cultural, político y económico y las interconexiones entre estos, pero no trata acerca de las causas que provocan las desiguales posiciones de partida en los diferentes subsistemas. Trata con ello como de un dato a considerar más que cómo de una realidad a transformar. En vez de esto, se centra en maximizar las opciones posibles dentro de esa estructura previa, favoreciendo la máxima reducción del ruido y de la entropía. El límite pues para la aplicación del modelo es la estructura social en sus facetas menos volátiles¹³, referidas concretamente a la estratificación social. El cómo puede afectar a esta estructura (o contexto social previo) la variación de los flujos transaccionales y los posibles refuerzos de las capas más bajas mediante nuevas alianzas con sus homólogos de otros sistemas sociales es algo aún por comprobar¹⁴.

Además, el conjunto del sistema social tendría que ser contextualizado en un entorno biológico-ecológico en contacto con el subsistema económico a través de un subsistema demográfico ubicado entre sistema social y entorno biológico.

El sistema social sería pues el resultado de los entramados de transacciones existentes entre los elementos de las redes sociales internas a los sistemas económico, político y cultural y a las interconexiones entre estos. Las posiciones de estos elementos determinan su desigual acceso a (o control de) los recursos culturales, políticos y económicos generados en la propia sociedad o extraídos del entorno (recursos naturales de naturaleza no económica). En definitiva, estamos hablando de las limitaciones externas a la acción social racional, determinadas por la distintas posiciones ocupadas en la estratificación social, que atraviesa los distintos subsistemas sociales. En principio, mi opinión es que estas limitaciones externas debemos considerarlas como un dato a tener en cuenta, más como una constante que como una variable, o al menos, como un dato de partida sobre el que tenemos poco o ningún control.

La segunda cuestión me la planteó un investigador de la Universidad de Sheffield, mi colega y amigo, Paul Ramcharan: ¿Qué se supone que podemos hacer en presencia de un grupo o individuo

¹² Un artículo que dé cuenta pormenorizada de estos límites del modelo (teóricos y percibidos en la realidad social) está en elaboración y será publicado próximamente.

¹³ El concepto de elementos volátiles de la estructura se corresponde con el manejado por De Francisco de lo 'paraestructural' o 'periférico' frente a lo 'estructural' o 'central' en un orden social (De Francisco, 1997).

¹⁴ Está por ver lo que sucedería si a la globalización de los flujos financieros (internacionalización del capital) le sigue la globalización de las interacciones entre las organizaciones de trabajadores (internacionalización del trabajo) o de las que implican a consumidores afectados por las decisiones del capital a escala planetaria. Los efectos no deseables de la globalización económica sólo pueden ser contrarrestados por otros actores no-económicos que lleven a cabo sus acciones también de manera global, como aventura Ulrich Beck (1998).

radical? Sin duda se trata de algo frecuente y hace referencia a las limitaciones internas de la acción racional a que aludía al principio del escrito. Se trata de situaciones de bloqueo o exclusión de alguno de los componentes de la estructura de personalidad, cuyo origen está en un 'defectuoso' proceso de socialización. Como las limitaciones externas, creo que se las debe considerar como un dato a tener en cuenta para trabajar con él. No creo que sea posible un control total de los procesos de cambio y es posible que los desajustes individuales o grupales en la medida que son mediados hacia arriba y hacia fuera produzcan más bien ajustes dentro del sistema pero no cambios de sistema. Además está la dificultad para efectuar la mediación con estos agentes sociales 'radicales'. A los reiterados intentos fallidos de conciliación (mediante las técnicas propuestas más arriba) creo que debe suceder un cierto 'realismo empírico' y la asunción de las propias limitaciones para ejercer con éxito la mediación. No se me ocurre otra respuesta a esta pregunta que lo que le dije a mi amigo Paul que comunicaría a un grupo radical bloqueado: 'Keep going' (seguid así). Los resultados de sus acciones (o no-acciones) serán los que acaben por limitarlas desde otros agentes del sistema (no siempre de manera agradable) o desde el entorno o bien ellos se alzarán con la 'victoria final', provocando un cambio de sistema¹⁵.

Por último está la cuestión de qué hacer en presencia de un grupo u organización desproporcionadamente poderoso por su nivel de acceso y control de los recursos y que no quiere atenerse a razones ni a negociaciones¹⁶. Esto vuelve a hacer referencia a la estratificación social y a las limitaciones externas de la acción racional. Además de la respuesta ya dada a las dos cuestiones anteriores (tomar esto como un dato del escenario en el que nos movemos), queda el recurso a potenciar a los demás grupos u organizaciones conectándolos entre sí para que puedan articular una respuesta proporcional en escala. La globalización de la respuesta y la conexión del sistema local con ésta parece ser la principal línea de trabajo.

Bibliografía citada:

- Axelrod, R. (1984/1986): La evolución de la cooperación. Madrid. Alianza.
- Beck, U. (1998): ¿Qué es la globalización?. Barcelona. Paidós.
- Berger, P. y Luckman, Th. (1997): Modernidad, pluralismo y crisis de sentido. Barcelona. Paidós.
- Berne, E. (1961/1976): El análisis transaccional en psicoterapia. Buenos Aires. Psique.
(1966): Juegos en los que participamos. México. Diana.
- De Francisco, A. (1997): Sociología y cambio social. Barcelona. Ariel.
- Díaz Casanova, M. (2000): El cambio social planificado y la cultura. Madrid. Ed. Complutense.
- Friedberg, E. (1997): Le pouvoir et la règle. Editions du Seuil.
- Gouldner, A. y Miller, S. (1965): Applied Sociology: opportunities and problems. Glencoe. Freepress.
- Habermas, J. (1987): Teoría de la acción comunicativa. Madrid. Taurus.

¹⁵ Por grupos radicales entendemos no sólo a los revolucionarios 'clásicos' sino también a aquellas organizaciones que mantienen irreflexivamente fijos sus objetivos y sus medios sin preocuparle las consecuencias ni los efectos que sus acciones puedan tener sobre los demás elementos del sistema social o en el entorno. Dentro de esta categoría pues entran numerosos gobiernos y grandes compañías multinacionales. La 'victoria final' puede ser en última instancia una catástrofe que 'cambie' todo.

¹⁶ Como ya se ha hecho notar en la anterior nota, estos grupos u organizaciones poderosos participan a menudo de una cultura 'radical' por sus métodos y por sus fines, aunque consigan la aprobación social.

- Harris, A. y T. (1976): Yo estoy bien, tú estas bien. Barcelona. Grijalbo.
- Lippit, R. (1958): La dinámica del cambio planificado. Buenos Aires. Amorrortu.
- Luhmann, N. (1984/1998): Sistemas sociales. Barcelona. Anthropos.
- Merton, R.K. (1949/1992): Teoría y estructura sociales. México. Fondo de Cultura.
- Olson, M. (1971/1992): La lógica de la acción colectiva. Limusa. México.
- Parsons, T. (1959/1966): El sistema social. Madrid. Revista de Occidente.
- Raiffa, H. (1982): The Art and Science of Negotiation. Cambridge. Harvard University Press.
- Saco, A. (2000): "Hacia un modelo sistémico-transaccional de análisis e intervención social". En Barataria, nº2 y 3 (85-104).
- (2001): "El uso del simulador social en el diagnóstico de redes sociales y conjuntos de acción". (En prensa)
- Sibeon, R. (1991): Towards a New Sociology of Social Work. Aldershot. Avebury.
- Simon, H. (1989): Naturaleza y límites de la razón humana. México. Fondo de Cultura.
- Six, J-F. (1997): La dinámica de la mediación. Barcelona. Paidós.
- Watzlawick, P. (1998): La realidad inventada. Barcelona. Gedisa.